



デジタルレファレンスサービスの 意味するところ

斎藤 泰 則

図書館サービスにおけるコンピュータ利用は、貸出、蔵書検索、情報検索サービス、さらにはホームページによる利用案内や広報など、あらゆる面に及んでいるが、今後、注目されるのがインターネットを利用したレファレンスサービスである。レファレンスサービスは利用者の情報要求を質問として受け付け、インタビューを通してその要求を把握し、情報源を使って回答を提供するサービスである。この質問回答サービスに電子メールやWebを使用する方式をデジタルレファレンスサービス（以下、DRS）という。米国では、1990年代後半から大学図書館を中心にDRSが開始され、試行時期を経て、現在、本格導入の段階に入ろうとしている。わが国でも、大学図書館のみならず、公共図書館においても、電子メールによる質問回答サービスを実施している図書館も増えつつある。

このDRSは、従来の図書館サービスにある制約を受けない。第一に利用者は図書館に行くことなく、サービスを受けることができ、第二に利用者は開館時間外にも回答を得ることができる点である。このように、DRSは、図書館という建物、場所を必ずしも必要としないばかりか、図書館員による支援が利用者と対面して実施される必要もないのである。では、今後、図書館は建物も、図書館員と利用者との直接的な対話も不要になるのだろうか。

答えは否である。図書館サービスを、主に調査研究を支援する情報サービスに限定して捉えるならば、確かにDRSのような先端的な

情報サービスの導入により、場としての図書館は不要になるかもしれない。しかし、図書館には、利用者の教養・娯楽のための読書資料の提供、また子どもの読書活動の支援という重要な機能がある。そのために貸出・閲覧サービスが提供され、読み聞かせやストーリーテリングなどの児童サービスが用意されているのである。読み聞かせは、図書館員が子どもと対面しながら、場所と時間を共有し、児童文学の世界に子どもを誘うという、公共図書館において、なくてはならない図書館サービスである。大学図書館においても、一般教育や教養教育の重要性が再認識される今日、より一層の読書資料の充実、読書環境の整備が求められている。

公共図書館については、これまでの貸出中心のサービスを脱皮し、また児童サービスを切り捨て、代わってビジネス支援の情報サービスを指向する図書館を今後の望ましい姿として位置づけようとする意見がある。しかしながら、上述のように情報サービスはあくまでも図書館が果たすべき機能の一つであることを忘れてはならない。

担当する「情報サービス論」と「図書館資料論」の授業では、上記のDRSや図書館資料として活用可能なWeb上の情報源の問題について取り上げる予定である。DRSやWebという新たな仕組みやメディアのもつ可能性と課題について、図書館のもつ基本的な機能との関わりに注意しながら、受講者とともに考えていきたいと思う。